图书情报工作
第 63 卷 第 21 期 2019 年 11 月

社交网络用户间歇性中辍行为关键问题研究综述*

张敏[1] 孟蝶[1] 张艳[2]

[1] 武汉大学信息管理学院 武汉 430072 [2] 中国科学院大学公共政策与管理学院 北京 100049

摘要：［**目的/意义**］间歇性中辍是社交网络用户消极使用行为的内容之一，通过分析国内外代表性研究成果，对该领域研究的知识体系和关键问题进行系统梳理，并据此展望未来研究趋势，为后续学术研究提供一定的借鉴作用。［**方法/过程**］基于中国知网和 Web of Science 等数据源，通过关键词检索、追溯检索和主题分析等步骤筛选出 54 篇重要文献，对研究主题、研究理论、研究方法 3 个关键问题进行系统综述，并据此构建规范性研究流程的框架。［**结果/结论**］社交网络情境下的用户间歇性中辍行为研究尚处于起步阶段，在研究主题的细分程度、理论模型的丰富度和研究方法的多样性等方面还有较大的研究空间。基于信息科学、心理学、社会学、新闻传播学等交叉学科视角，从促进因素和抑制因素双向博弈、外部社会环境和心理情感体验综合作用角度来深入探究社交网络用户间歇性中辍行为的影响因素和形成机理将成为未来该领域研究的趋势。

关键词：社交网络 间歇性中辍 系统综述

分类号：G203

DOI：10.13266/j.issn.0252－3116.2019.21.013

1 引言

伴随着社交网络的深度使用，用户所感知到的使用过载和使用疲劳等负面效应也日益凸显，进而呈现出不同程度的消极使用行为。在社交网络研究领域，技术或产品创新扩散的采纳后阶段的研究焦点转移至用户的不持续使用行为上，如降低社交网络使用频率、暂停或中断使用、永久停止使用、转移到其他社交平台等。根据消极使用程度的轻重，可将上述用户行为划分为重度、中度和轻度 3 个层次。通常而言，重度消极使用用户难以通过产品优化和流程管理等措施改变其行为模式，轻度消极使用用户尚未达到需要特别关注的程度，而中度消极使用用户却可以通过社交网络开发者、运营者和管理者的产品创新、服务创新、流程创新和运营创新等方法和手段优化用户体验，最大程度降低用户流失率。鉴于此，与中度消极使用行为相关的实践应用和理论研究成为近年来社交网络研究的热点问题。

作为社交网络用户中度消极使用行为中最典型和最普遍的一类行为，间歇性中辍（Intermittently discontinue）是指用户在采纳某种技术产品后，在超过数天或数周但小于半年的期间内停止使用，但后来又重新使用该技术产品，甚至反复放弃后再使用的行为模式[1]。国外一些学者较早地关注到用户的这一现象，并以 Facebook 为实证研究样本提出了“Facebook 假期”（Facebook vacation）[2-3]。根据 T. Ravindran 等[4]的研究，间歇性中辍行为可分为间断中辍、节制中辍和暂停中辍等 3 个维度。其中，间断中辍是指用户从某一技术或产品中暂时脱离；节制中辍是指自我控制使用技术或产品的时长和频次；暂停中辍是指暂时不再使用某一技术或产品，但之后还会继续使用。间断中辍、节制中辍和暂停中辍都意味着用户没有完全放弃使用社交网络，之后均有可能会再次使用，是一种动态连续的采纳过程。

本研究以近年来国内外社交网络用户间歇性中辍行为领域的代表性文献为研究样本，通过系统性分析，试图对该领域的研究现状和研究框架进行较为全面的揭示，并对热点前沿和未来的发展趋势进行探讨。其重要价值主要体现在：①学术价值。文献追溯发现，间

* 本文系教育部人文社会科学研究规划基金项目“在线健康社区用户知识共享行为的间歇性中辍现象研究：基于信息生态链的分析视角”（项目编号：18YJA870016）研究成果之一。

作者简介：张敏（ORCID：0000－0001－5200－2751），副教授，博士；孟蝶（ORCID：0000－0001－9273－9942），硕士研究生；张艳（ORCID：0000－0001－9302－6266），副教授，博士，通讯作者，E-mail：zhy@ucas.ac.cn。

收稿日期：2019－01－10 修回日期：2019－04－03 本文起止页码：128－136 本文责任编辑：易飞

歇性中辍行为在产品创新扩散等相关领域的研究具有一定的历史,而近年来方兴未艾的社交网络应用情境虽然赋予了此类研究更广阔的研究视野和更丰富的研究内容,也引起了越来越多学术界和产业界人士的关注,但整体而言此应用情境下的研究相对零散和欠缺。因此,通过系统性的文献综述归纳和总结已有研究体系,是对已有知识体系的有益补充,能为后续相关领域的研究者明确研究方向提供有价值的参考。②应用价值。间歇性中辍行为的出现对社交网络技术、产品以及服务的可持续发展带来了一定威胁,深入剖析其产生原因和形成机理,对于社交网络的开发、设计、运营等实践工作具有较大价值。例如,基于用户消极程度的差异性,社交网络服务提供商可为用户定制个性化运营方案和精准客户管理,动态追踪、刻画、识别、预警用户的间歇性中辍行为,以便及时提升服务质量,尽最大可能修复客户关系。

2 文献检索与样本概述

2.1 文献获取与分析方法

数据获取方法主要包括 3 个步骤:①关键词检索。首先基于已有文献,围绕社交网络及间歇性中辍行为确定中英文关键词的大致范围,之后采用德尔菲法,由 3 名信息系统和社交网络领域的专家进行补充和修正。此外,鉴于产业发展迅速,许多实证研究的关键词为使用人群多、极具代表性的社交网络平台,本研究也将其纳入关键词范畴。文献调研显示,主要研究集中于 2005－2018 年,因此检索时间锁定这一时间跨度。最终,本研究以社交网络(社交网站、社交媒体、SNS、论坛、微博、微信等)与间歇性中辍(间断使用、中止、不持续使用、消极使用、社交倦怠等)两两组合为关键词在中国知网等中文数据库(期刊、会议、硕博士论文)中进行检索;以 Social Network(Social Media, SNS, Forum, Blog, Facebook, Micro－Blog, Twitter, Youtube, Wechat 等)和 Intermittently Discontinue(Discontinuance, Technology Overload, Fatigue, Burnout 等)两两组合作为关键词在 Web of Science 核心合集、Emerald 期刊和丛书、EI、Elsevier 等外文数据库中进行检索。②追溯检索。为弥补关键词检索可能造成的遗漏,本研究还采用了追溯检索对相关主题文献进行搜集,即从已有代表性文献的参考文献入手,对以往与主题相关的所有文献进行详尽的追溯和全面的普查,最大可能性获得所有相关主题的研究成果。③文献筛选。为保证研究样本的相关性和准确性,经过浏览阅读、细分筛选、相关性排查和主题重复排查等步骤,最终锁定具有高度相关的代表性文献 54 篇。其中,英文文献 35 篇,中文文献 19 篇,学术期刊论文 50 篇,硕博士论文 4 篇。文献所涉的学科领域主要集中于新闻与传播、图书情报、计算机技术、用户信息行为、互联网等。

本研究采用系统综述的方法对所获样本文献进行分析。系统综述,又称为系统文献综述,是指针对某一个研究问题、主题、现象基于可获得的所有文献开展复习、分析、整理、综合的系统化综述方法。它起源于医学领域,而后逐渐应用于社会学、教育学、图书情报等领域[5]。本研究通过对所有样本文献进行全文通读和理解评估,分别从研究主题、研究理论和研究方法等方面对文献进行系统归纳和分析,进而概括社交网络用户间歇性中辍行为的常规研究框架。

2.2 国内外研究概况

通过对国内外间歇性中辍行为研究成果进行归纳汇总,以年份时间节点作为横坐标,以文献数量作为纵坐标,呈现国内外相关研究的发展趋势。统计分析发现,国外对间歇性中辍行为的关注开始较早,2012 年之前的文献数量都较少且发展平稳;2013 年开始上升幅度较大。国内文献自 2015 年开始增长迅速。具体如图 1 所示:

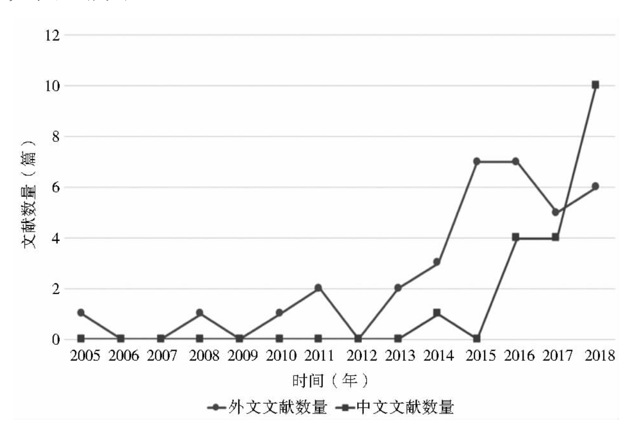


图 1 国内外研究成果时间分布

间歇性中辍行为是社交网络发展日趋成熟的衍生产物,因国外与社交网络相关的产业发展远远早于国内,因而表现在研究成果上同样如此:①萌芽期。2003 年开始,国外先后出现了 Facebook、MySpace、WhatsApp、Twitter、YouTube 等社交网络平台,用户在使用过程中出现的不持续使用现象得到学术界和产业界的广泛关注,与之相关的学术研究开始发展。然而,由于此时的社交网络数量和种类尚未达到饱和,各平台在运

营中不断优化产品品质和提高服务质量,在很大程度上"中和"了社交网络的消极影响。因此,此阶段虽有部分学者对用户间歇性中辍行为给予关注,但研究成果数量一直处于较低水平。②发展期。直至 2013 年,移动智能终端的普及、海量信息的涌入、网络隐私事件的频发加重了用户使用的生理负担和心理压力,"Facebook 假期"现象促使学术界关注社交网络消极情绪及消极使用行为的"前因后果",间歇性中辍行为研究成果呈现出快速增长的趋势。③爆发期。2014 年后,社交网络用户行为研究进一步深入,针对社交网络用户的性别、年龄、人格特征、使用特征等因素对间歇性中辍行为的影响的研究成果逐渐丰富,该领域的理论体系也进一步发展完善。

我国的间歇性中辍行为发展趋势大体与国外研究类似,但相较于国外落后,仍处于探索发展阶段。自 2008 年起,我国的社交网络平台数量和普及程度进入快速发展期,以 QQ、微博、微信等多种媒体形态为典型代表。自 2014 年张明新和叶银娇[1]明确间歇性中辍现象的定义起,以中国主流社交媒体为研究对象的文献呈现出爆发式增长趋势,如张艳丰等[6]、郭佳杭[7]、张淑玮[8]、邱佳青等[9]均基于倦怠或过载视角探讨了不持续或消极使用行为的影响因素。但是此阶段存在分析视角单一、内容不成体系等问题,因而未能明确解释间歇性中辍行为的形成机理,也并未对不持续使用行为及社交倦怠程度进行细化分类研究。在持续性的跟踪研究后,目前国内外研究在主题、方法上大体趋同。总的来说,国内研究在基于用户个体因素(人格特征、使用特征、社会关系类型)、主观情绪感知、社会环境因素等细分领域的研究方面仍存在较大探索空间。

3 研究主题分析

基于主题内容和研究方法的差异性,研究主题可细分为 4 种主要类型。

3.1 间歇性中辍行为基础理论研究与应用

间歇性中辍属于消极使用行为中的一种特殊类型,与其他类型的消极使用行为相比具有中度、动态、相对易修复等特点。因此,明确其定义、内涵、外延等重要内容是科学展开研究的必要前提。2014 年张明新和叶银娇[1]将中辍概念进行拓展,给出了间歇性中辍的具体定义。2015 年 C. York 和 J. Turcotte[2]进一步解释了"Facebook 假期"现象。整体而言,国内外关于间歇性中辍相关内容的探讨仍处于研究初期,以间歇性中辍为关键词的文献相对较少,且主要集中于可穿戴技术用户使用行为[10-11]。社交网络与其他具体的技术和产品的创新扩散具有显著的差异性,作为近期用户间歇性中辍行为的高发地,对社交网络中的间歇性中辍现象加以研究有助于丰富社交网络用户行为的研究体系。

3.2 社交网络用户疲劳情绪、消极情绪以及间歇性中辍行为的质性研究

文献分析、深度访谈和扎根理论等是此类研究的常用方法。K. Koroleva 等[12]通过半结构化深度访谈获取数据并采用扎根理论构建了 Facebook 信息过载形成机制的框架模型,归纳出信息过载的前因和行为结果;T. Ravindran 等[4]结合行为追踪和深度访谈归纳出包括社交、内容、沉浸、平台和生命周期五个方面导致社交网络疲劳的因素;刘鲁川等[13]、李宏和李微[14]采用文献分析对社交媒体倦怠情绪以及消极行为进行整合和阐述。质性研究对于新领域的拓展研究具有重要价值。由于间歇性中辍行为研究已有知识体系尚缺乏成熟稳健的研究理论和框架,许多潜在的影响因素和用户心理尚未被完全挖掘。鉴于此,通过深度的用户访谈能够获得第一手的资料,并能从中挖掘出许多已有研究体系中欠缺但实际上非常关键的因素。

3.3 社交网络用户疲劳情绪、消极情绪以及间歇性中辍行为的量化研究

此类研究通常将问卷调查和结构方程模型结合起来,通过整合跨学科领域的经典理论、模型提出研究假设并构建研究模型。L. F. Bright 等[15]整合能力有限模型、技术接受模型以及整合型技术接受模型,验证了社交媒体自信、自我效能、隐私关注以及有用性会影响用户社交媒体疲劳情绪;A. R. Lee 等[16]引入个体环境压力适配模型和压力应激交互作用理论,得出社交网络的信息特征和系统特征会导致信息、沟通和系统功能过载并使用户产生社交网络疲劳的结论。值得注意的是,结构方程模型的研究变量有限,致使已有研究对"中辍"和"间歇性"的挖掘非常有限,研究视角也较多局限于单一过载感知和疲劳视角。

3.4 社交网络用户不持续使用行为实证研究

不持续使用行为包含使用频率的降低、短暂放弃和永久终止等多种行为类型,是前期最受关注、文献发表最多的领域。O. Turel[17]验证了满意度和习惯对不持续使用行为的抑制作用,发现放弃自我效能和内疚心理会促进 Facebook 不持续使用行为;C. Maier 等[18-19]基于使用压力和转换压力探讨用户的不持续使用行为并验证个体特征、使用特征和社会关系特征

对行为的影响;S. Zhang 等[20]验证感知系统功能过载、感知信息过载和感知社交过载均会引发社交网络疲劳情绪,从而导致不持续使用行为;A. Luqman 等[21]发现过度社交、享乐以及认知会引发社交疲劳和技术压力,进而促使人们离开 Facebook。不同程度的使用行为中,其影响机理和修复对策具有差异性,但已有研究在细化区分方面相对欠缺。

4 研究理论分析

文献分析显示,已有研究较多地沿用和借鉴了 IS/IT 领域的经典理论,如创新扩散理论[1－2,22]、计划行为理论[6,23]、技术接受模型[15]、整合型技术接受与使用模型[22],但随着研究的不断推进,越来越多的学者意识到影响社交网络用户间歇性中辍行为的关键因素及其相互间的作用机理极为复杂,单一领域的理论和模型不足以提供完整的分析视角。因此,来自心理学、营销学、行为学、信息学、社会学和临床医学等多学科、跨学科领域的研究逐渐成为主流趋势,主要包括以下研究视角。

4.1 基于压力性因素的研究视角

压力源－压力－结果框架(Stressor－Strain－Outcome Framework, SSO)和认知－情感－意愿框架(Cognition－Affect－Conation Pattern, CAC)应用较多。SSO 将压力的处理过程分解为发现压力刺激源、刺激用户产生相应的负担、负担进一步导致用户相应的表现和行为等 3 个部分。S. Zhang 等[20]基于 SSO 构建模型,发现感知系统功能过载、感知信息过载和感知社交过载均会导致社交网络疲劳和不满意度,进而导致不持续使用行为。CAC 将用户行为划分为认知、情感和行为意愿 3 个阶段。彭丽徽等[24]基于 CAC 范式,从“理性认知－偏好响应－行为趋势”的信息过程视角解释了隐私关注(感知风险、感知收益)通过社交媒体态度的中介作用来促进社交媒体倦怠行为。

4.2 基于过载性因素的研究视角

过载理论(Overload Theory, OT)、有限能力模型(Limited Capacity Model, LCM)和功能疲劳理论(Feature Fatigue Theory, FFT)应用较多。已有文献中的过载性因素主要包括平台技术类过载(如系统功能过载、服务过载)和主观感知体验类过载(如信息过载、社交过载、沟通过载、联系过载)。K. Koroleva 等[12]发现信息质量、价值及其可理解性显著作用于用户对信息过载的感知;C. Maier 等[19]发现社交网络使用程度、朋友数量、主观规范及社会关系类别均会通过影响社交过载进而导致社交网络疲劳和不持续使用行为。LCM 认为个体接收和处理信息的能力是有限的,一旦信息超过其认知负荷就容易因无力处理这些信息而产生疲惫感,常用于描绘信息过载的心理机制[8,15]。FFT 认为产品功能越多越能增加用户对产品学习和使用的复杂性,用户在使用后易产生不满意、抱怨的情绪,从而导致“功能疲劳”的现象发生。D. V. Thompson 等[25]发现产品功能过多会造成功能疲劳从而缩短产品使用的生命周期;张淑玮[8]基于 FFT 验证了系统功能过载对社交疲劳和不满意度的影响。

4.3 基于情感体验因素的研究视角

隐私计算理论(Privacy Calculus Theory, PCT)和大五人格理论(Five Factor Model of Personality, FFM)应用较多。PCT 从用户角度进行隐私泄露风险和采纳服务收益的权衡,并基于此形成决策。已有研究常纳入收益、风险及与其相关的重要变量、重要维度,如彭丽徽等[24]融入感知风险和感知收益分析隐私关注的成本效益。大五人格理论由 P. T. Costa 和 R. R. Mc Crae 编制[26],将人格划分为神经质、外向性、开放性、宜人性和尽责性五个因素,常被选择作为个体特征进行主路径调节作用的检验。C. C. Lee 等[27]发现神经质正向促进用户社交疲劳,而其他类型人格特征负向作用于社交疲劳,外向性对社交疲劳影响最为显著。S. Sajad 等[28]发现内向型人格用户更易受社交过载影响。此外,针对间歇性中辍游走于用户满意和不满意情绪之间,现状偏差理论(Status Quo Bias Theory, SQBT)[29]也被引入来解释用户为何对当前平台不满但并没有永久离开。维持现状偏好是用户基于惯性和成本做出的理性决策,J. Recker[30]发现感知惯性、感知沉没成本、感知易用性、感知有用性、感知工作障碍均会抑制用户的不持续使用意愿。

4.4 其他视角

A. R. Lee 等[16]基于个体环境压力适配模型、压力应激交互作用理论发现社交网络的信息特征和系统特征会导致信息、沟通和系统功能过载,从而使用户产生社交网络疲劳;刘鲁川和李旭[31]采用心理契约理论发现感知社交价值和感知信息价值与用户的心理契约违背之间均存在显著的负相关关系,进而使用户产生退出、建言、忠诚、忽略行为。沈校亮和厉洋军[10]、X. L. Shen 等[11]基于矛盾态度、情绪、满意度等心理视角对间歇性中辍行为的影响因素进行了解释。

5 研究方法分析

表 1 汇总了已有文献中常用的数据获取方法。不难发现,早期大部分研究倾向于采用单一的数据获取方法,即通过对线上或线下的用户进行问卷调查的方式来获取研究数据,问卷调查的形式主要包括滚雪球式、随机抽样和横截面式等。但近年来,摒弃单一方法而综合多种数据源渠道成为一种趋势,如“情景实验 + 调查问卷”[18,25,29]、“追踪实验 + 深度访谈”[4] 等。如 Y. Sasaki 等[32]结合网站数据和问卷数据采用时间序列分析以及回归检验来研究遭遇信息过载的用户的信息处理方式,从而避免了单一渠道数据源导致的固有偏差,使得研究结果更为严谨、更具有说服力。在实验法方面,情景实验、周期性行为追踪实验等方法广受青睐。此外,焦点小组访谈、半结构化访谈和深度访谈等方法[4,12,31,33]也颇受青睐。

表 1 主要数据获取方法

数据搜集方法	中文文献	外文文献
问卷调查法	张明新和叶银娇[1];沈校亮和厉洋军[10];张艳丰等[6];郭佳杭[7];张淑玮[8];邱佳青等[9];彭丽徽等[24];刘鲁川和李旭[31];郭佳和曹芬芳[34-35];卢珈璟等[36];成吉[37];李旭等[38];赵笑笑[39];牛更枫等[40];张丛丽和周宗奎[41];牛静和常明芝[42]	X. L. Shen 等[11];L. F. Bright 等[15];R. A. Lee 等[16];C. Maier 等[18];C. Maier 等[19];S. Zhang 等[20];X. Xu 等[22];O. Turel[23];D. V. Thompson 等[25];C. C. Lee 等[27];S. Sajad 等[28];C. Sagioglou, T. Greitemeyer[29];Y. Sasaki 等[32];O. Turel[43];R. Larose 等[44];R. Ayyagari 等[45];A. Dhir 等[46];X. Cao, J. Sun[47];W. Chen, K. H. Lee[48];H. Kim 等[49];S. B. Lee 等[50];A. N. Coklar, Y. L. Şahin[51];W. Gao 等[52];C. Walid[53];K. J. Harris 等[54];M. L. Khan[55];B. Swar 等[56];A. Luqman 等[57];M. Parthasarathy, A. Bhattacherjee[58];K. M. Lin[59];B. Han[60]
实验法	无	T. Ravindran 等[4];C. Maier 等[19];D. V. Thompson 等[25];C. Sagioglou, T. Greitemeyer[29]
访谈法	刘鲁川和李旭[31];刘鲁川等[33]	T. Ravindran 等[4];K. Koroleva 等[12]
报告数据	无	C. York, J. Turcotte[2]
网络数据爬取	无	Y. Sasaki 等[32]

表 2 汇总了已有文献中常用的数据分析方法。其中,结构方程模型应用最为广泛,主要涉及 SPSS、Smart PLS、AMOS 等软件。也有部分研究采用了质性研究方法[4,12,33],扎根理论易于挖掘间歇性中辍行为形成机理过程中深层次、易忽略的潜在影响因素,因而使用广泛。

表 2 主要数据分析方法

数据分析方法	中文文献	外文文献
结构方程模型	张艳丰等[6];郭佳杭[7];张淑玮[8];邱佳青等[9];沈校亮和厉洋军[10];彭丽徽等[24];刘鲁川和李旭[31];郭佳和曹芬芳[34-35];卢珈璟等[36];成吉[37];李旭等[38];赵笑笑[39];牛更枫等[40];张丛丽和周宗奎[41];牛静和常明芝[42]	X. L. Shen 等[11];L. F. Bright 等[15];A. R. Lee 等[16];C. Maier 等[18];C. Maier 等[19];S. Zhang 等[20];X. Xu 等[22];O. Turel[23];D. V. Thompson 等[25];C. C. Lee 等[27];S. Sajad 等[28];C. Sagioglou, T. Greitemeyer[29];J. Recker[30];O. Turel[43];R. Larose 等[44];R. Ayyagari 等[45];A. Dhir 等[46];X. Cao, J. Sun[47];H. Kim 等[49];S. B. Lee 等[50];A. N. Coklar, Y. L. Şahin[51];W. Gao 等[52];C. Walid[53];M. L. Khan[55];B. Swar 等[56];A. Luqman 等[57];M. Parthasarathy、A. Bhattacherjee[58];K. M. Lin[59];B. Han[60];W. Chen, K. H. Lee[61]
文本分析	刘鲁川等[33]	T. Ravindran 等[4];K. Koroleva 等[12]
逻辑回归	张明新和叶银娇[1]	C. York, J. Turcotte[2];Y. Sasaki 等[32];K. J. Harris 等[54]

6 研究框架分析

本研究基于总结归纳的方法来对规范性研究流程框架展开系统分析。实证研究的流程通常包括以下几个主要步骤:①研究问题的确定。确定基于某个群体探索的研究问题,经过前期对该领域文献成果的调研,基于合适的分析视角和理论背景,针对其他学者实证研究的不足开展研究。②从平台选取、数据搜集、数据分析几个方面进行科学的研究设计,探究影响用户行为的关键因素及其相互作用机理。本研究基于上述社交网络用户间歇性中辍行为实证研究的基本思路,形成研究框架,见图 2。

在社交网络情境下用户间歇性中辍行为的研究领域中,学者通常选取国内外知名社交网络平台作为研究对象,在各领域经典研究理论模型的基础上进行整合或引入新的变量,基于某一视角探讨主观因素、客观因素和个体因素之间的交互作用,进一步描述和解释间歇性中辍行为的形成机理和影响因素。

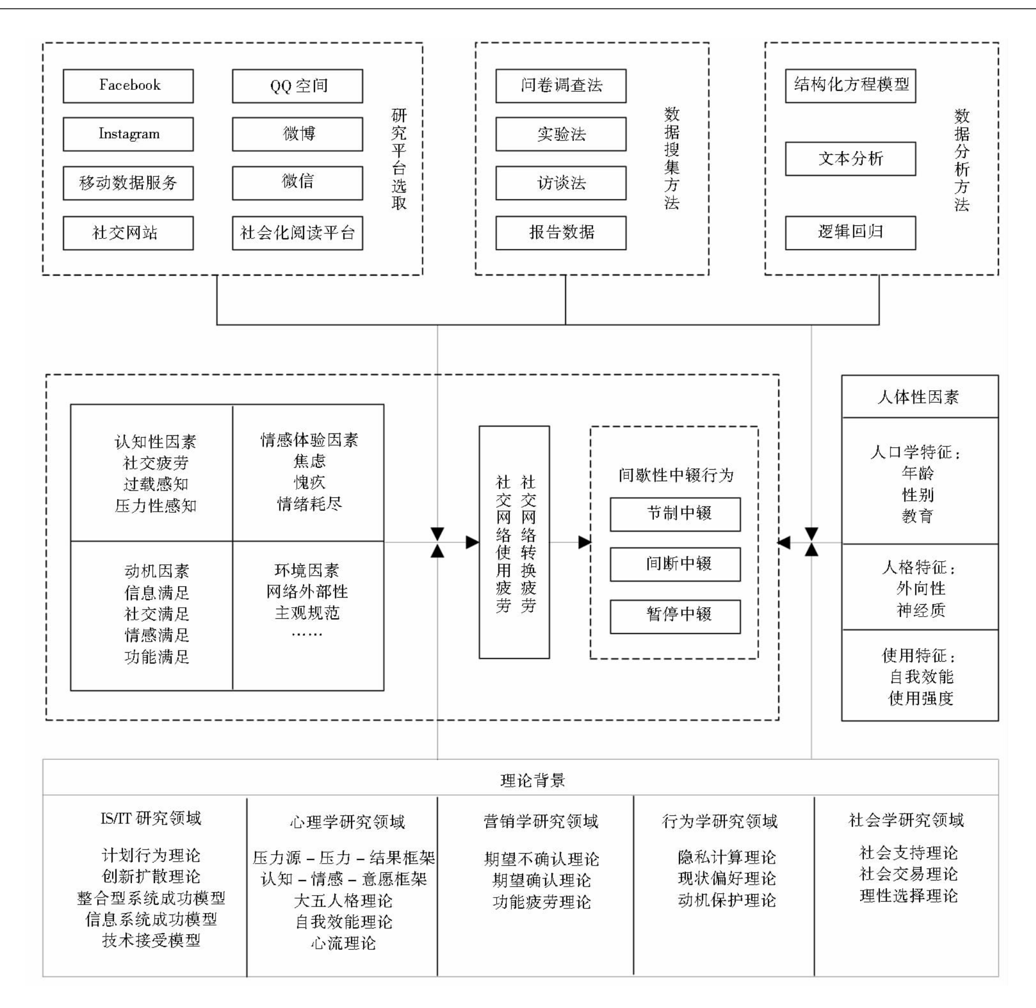


图 2　社交网络用户间歇性中辍行为的研究框架

7　研究趋势分析

基于前述分析，本研究对社交网络的用户间歇性中辍行为的未来研究趋势进行了探索性分析，如图 3 所示：

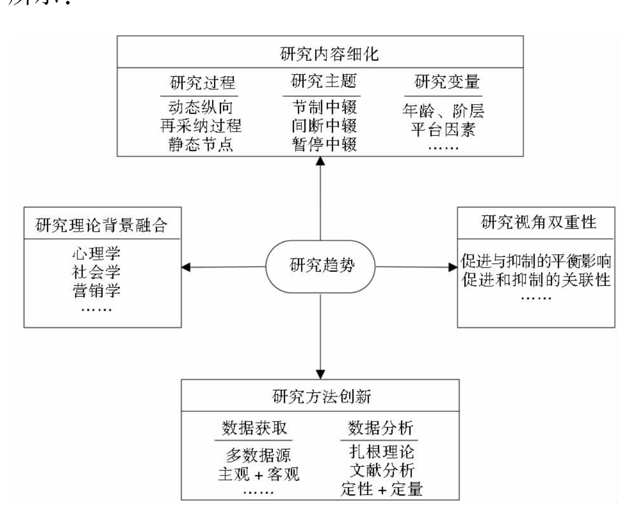


图 3　社交网络用户间歇性中辍行为研究趋势

7.1　研究理论融合化

用户的使用心理和行为具有复杂性、动态性等特点，且受到诸多因素的共同影响。跨学科研究能赋予该领域研究更多的可能性，如季忠洋等[62]基于心理学的感知控制和情感体验的 PAD 三位情感模型从心理学角度剖析了社交媒体用户倦怠行为的心理感知演变；A. Dhir 等[46]从压力视角探究得到强迫使用会通过引发焦虑和抑郁情绪，从而影响用户心理健康导致社交疲劳。因此，融合心理学、社会学、营销学和信息系统等诸多学科领域，对用户的间歇性中辍行为进行更全面的解释。

7.2　研究方法创新化

问卷调查具有较大的主观性，结构方程模型每次只能检验有限数量的变量之间的关系，难以系统地揭示众多因素间的复杂关系。未来的研究可以借鉴 Y. Sasaki 等[32]的研究，采用“主观不足客观补充”的方法得到多重研究数据进行交叉验证分析，使得研究结论更为可靠。也可借鉴 T. Ravindran 等[4]行为追踪实验的方法，通过长期跟踪用户行为来动态描述间歇性中

辍的行为过程。此外,结合多种质性分析方法进行探索和验证研究,往往能实现理论创新和观点创新。

7.3 研究视角双重化

已有部分文献倾向于将间歇性中辍行为视为“持续使用”的对立面,但单从疲劳视角或感知过载视角并不能合理解释用户未彻底放弃社交网络的行为。张冕和卢耀斌[63]、C. Walid[53]均从促进和抑制的双重视角展开研究,更具完整性和全局性。

7.4 研究内容细粒化

当前研究存在研究内容和变量粒度过大等不足。间歇性中辍行为是由初始采纳到放弃使用、再到再次采纳甚至反复交替的过程,未来的研究可通过时间轴纵向探究一定时间段内不同阶段的用户心理和行为变化情况,从而细化研究过程。X. Xu 等[22]发现用户的停止使用时间、使用强度、社会影响、通信服务的优越性和价格价值会促进用户的再次采纳意愿。特别地,已有研究较多关注从采纳到放弃的行为过程,而忽视了从中止到再次采纳的关键环节,未来可增加对该过程的关注。此外,重点探讨人口统计变量或性格特性的调节作用,或针对不同年龄层次、社会阶层的群体、数字移民和数字原住民等进行分类细化研究也具有重要实践价值。

参考文献:

[1] 张明新,叶银娇. 传播新技术采纳的“间歇性中辍”现象研究:来自东西方社会的经验证据[J]. 新闻与传播研究,2014(6):78-98.
[2] YORK C, TURCOTTE J. Vacationing from Facebook: adoption, temporary discontinuance, and readoption of an innovation[J]. Communication research reports, 2015, 32(1): 54-62.
[3] CRANDELL S. Taking a vacation from Facebook[EB/OL]. [2018-11-02]. https://www.huffingtonpost.com/ entry/unfriending-facebook_b_851052.html.
[4] RAVINDRAN T, KUAN A C Y, LIAN D G H. Antecedents and effects of social network fatigue[J]. Journal of the Association for Information Science & Technology, 2014, 65(11):2306-2320.
[5] 邱璇. 系统综述:一种更科学和客观的综述方法[J]. 图书情报知识,2010,(1):15-19.
[6] 张艳丰,李贺,彭丽徽. 移动社交媒体倦怠行为的影响因素模型及实证研究[J]. 现代情报,2017,37(10):36-41.
[7] 郭佳杭. 角色压力对社会化媒体潜水意向的影响研究[D]. 大连:大连理工大学,2016.
[8] 张淑玮. 社交网络用户不持续使用行为的实证研究[D]. 武汉:华中科技大学,2016.
[9] 邱佳青,裴雷,孙建军. 社交网络背景下的用户信息屏蔽意向研究[J]. 情报理论与实践,2016,39(11):43-48.
[10] 沈校亮,厉洋军. 智能健康硬件用户间歇性中止行为影响因素研究[J]. 管理科学,2017,30(1):31-42.
[11] SHEN X L, LI Y J, SUN Y. Wearable health information systems intermittent discontinuance: a revised expectation-disconfirmation model[J]. Industrial management & data systems, 2018, 118(3): 506-523.
[12] KOROLEVA K, KRASNOVA H, GÜNTHER O. 'STOP SPAMMING ME!' - exploring information overload on Facebook[C] // Americas conference on information systems. Lima:Peru,2010.
[13] 刘鲁川,李旭,张冰倩. 社交媒体用户的负面情绪与消极使用行为研究评述[J]. 情报杂志,2018,37(1):106-114.
[14] 李宏,李微. 社交媒体倦怠研究述评与展望[J]. 情报科学,2017,35(9):172-176.
[15] BRIGHT L F, KLEISER S B, GRAU S L. Too much Facebook? an exploratory examination of social media fatigue[J]. Computers in human behavior, 2015, 44(C): 148-155.
[16] LEE A R, SON S M, KIM K K. Information and communication technology overload and social networking service fatigue: a stress perspective[J]. Computers in human behavior, 2016, 55(A): 51-61.
[17] TUREL O. Quitting the use of a habituated hedonic information system: a theoretical model and empirical examination of Facebook users[J]. European journal of information systems, 2015, 24(4): 431-446.
[18] MAIER C, LAUMER S, WEINERT C, et al. The effects of technostress and switching stress on discontinued use of social networking services: a study of Facebook use[J]. Information systems journal, 2015, 25(3):275-308.
[19] MAIER C, LAUMER S, ECKHARDT A, et al. Giving too much social support: social overload on social networking sites[J]. European journal of information systems, 2015, 24(5):447-464.
[20] ZHANG S, ZHAO L, LU Y, et al. Do you get tired of socializing? An empirical explanation of discontinuous usage behavior in social network services[J]. Information & management, 2016, 53(7): 904-914.
[21] LUQMAN A, CAO X F, ALI A, et al. Empirical investigation of Facebook discontinues usage intentions based on SOR paradigm[J]. Computers in human behavior, 2017, 70:544-555.
[22] XU X, THONG J Y L, TAM K Y. Winning back technology disadopters: testing a technology readoption model in the context of mobile internet services[J]. Journal of management information systems, 2017, 34(1): 102-140.
[23] TUREL O. Untangling the complex role of guilt in rational decisions to discontinue the use of a hedonic information system[J]. European journal of information systems, 2016, 25(5):1-16.
[24] 彭丽徽,李贺,张艳丰,等. 用户隐私安全对移动社交媒体倦怠行为的影响因素研究——基于隐私计算理论的 CAC 研究范式[J]. 情报科学,2018,36(9):96-102.
[25] THOMPSON D V, HAMILTON R W, RUST R T. Feature fatigue: when product capabilities become too much of a good thing[J].

Journal of marketing research, 2005, 42(4):431－442.
[26] Costa P T, Mc Crae R R. Revised NEO Personality Inventory(NEO-PI-R) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Professional Manual [M]. Odessa, FL: Psychological assessment resources, 1992.
[27] Lee C C, Chou T H, Huang Y R. A study on personality traits and social media fatigue-example of Facebook users[J]. Lecture notes on information theory, 2014, 2(3):249－253.
[28] SAJAD S, SEYED H, MOJDE K. How social influence and personality affect users' social network fatigue and discontinuance behavior[J]. As lib journal of information management, 2018, 70(4):344－366.
[29] SAGIOGLOU C, GREITEMEYER T. Facebook's emotional consequences: why Facebook causes a decrease in mood and why people still use it[J]. Computers in human behavior, 2014, 35:359－363.
[30] RECKER J. Towards a theory of individual-level discontinuance of information systems use[C] // Thirty fifth international conference on information systems. Auckland: Bepress, 2014.
[31] 刘鲁川,李旭. 心理契约视域下社会化阅读用户的退出、建言、忠诚和忽略行为[J]. 中国图书馆学报,2018,44(4):89－108.
[32] SASAKI Y, KAWAI D, KITAMURA S. Unfriend or ignore tweets?: A time series analysis on Japanese Twitter users suffering from information overload[J]. Computers in human behavior, 2016, 64:914－922.
[33] 刘鲁川,李旭,张冰倩. 基于扎根理论的社交媒体用户倦怠与消极使用研究[J]. 情报理论与实践,2017,40(12):100－107.
[34] 郭佳,曹芬芳. 倦怠视角下社交媒体用户不持续使用意愿研究[J]. 情报科学,2018,36(9):77－81.
[35] 郭佳,曹芬芳. 图书馆微信公众号不持续使用意愿研究[J]. 数字图书馆论坛,2018(5):25－31.
[36] 卢珈璟,唐可月,闵庆飞. 社会化媒体不持续使用意向影响因素的实证研究[J]. 情报科学,2018,36(8):94－100.
[37] 成吉. 社交媒体倦怠及其成因分析[D]. 南京:南京大学,2018.
[38] 李旭,刘鲁川,张冰倩. 认知负荷视角下社交媒体用户倦怠及消极使用行为研究——以微信为例[J/OL]. 图书馆论坛,2018(11):1－9.
[39] 赵笑笑. 娱乐性移动 Apps 用户非持续使用行为影响机制研究[D]. 南京:南京理工大学,2017.
[40] 牛更枫,孙晓军,周宗奎,等. 基于 QQ 空间的社交网站使用对青少年抑郁的影响:上行社会比较和自尊的序列中介作用[J]. 心理学报,2016,48(10):1282－1291.
[41] 张丛丽,周宗奎. 被动性社交网站使用、社交焦虑、反刍思维与青少年抑郁的关系:有调节的中介效应分析[J]. 中国临床心理学杂志,2018,26(3):490－493,497.
[42] 牛静,常明芝. 社交媒体使用中的社会交往压力源与不持续使用意向研究[J]. 新闻与传播评论,2018,71(6):5－19.
[43] TUREL O. Quitting the use of a habituated hedonic information system: a theoretical model and empirical examination of Facebook users[J]. European journal of information systems, 2015, 24(4):431－446.
[44] LAROSE R, CONNOLLY R, LEE H, et al. Connection overload? A cross cultural study of the consequences of social media connection[J]. Journal of information systems management, 2014, 31(1):59－73.
[45] AYYAGARI R, GROVER V, PURVIS R. Technostress: technological antecedents and implications[J]. MIS quarterly, 2011, 35(4):831－858.
[46] DHIR A, YOSSATORN Y, KAUR P, et al. Online social media fatigue and psychological wellbeing-a study of compulsive use, fear of missing out, fatigue, anxiety and depression[J]. International journal of information management, 2018, 40:141－152.
[47] CAO X, SUN J. Exploring the effect of overload on the discontinuous intention of social media users: an S-O-R perspective[J]. Computers in human behavior, 2018, 81:10－18.
[48] CHEN W, LEE K H. Sharing, liking, commenting, and distressed? The pathway between Facebook interaction and psychological distress[J]. Cyberpsychology behavior & social networking, 2013, 16(10):728－734.
[49] KIM H, LEE I, KIM J. Maintaining continuers vs. converting discontinuers: relative importance of post-adoption factors for mobile data services[J]. International journal of mobile communications, 2008, 6(1):108－132.
[50] LEE S B, SANG C L, SUH Y H. Technostress from mobile communication and its impact on quality of life and productivity[J]. Total quality management & business excellence, 2016, 27(7/8):775－790.
[51] ÇOKLAR A N, ŞAHIN Y L. Technostress levels of social network users based on ICTS in Turkey[J]. European journal of social sciences, 2011, 23(2):171－182.
[52] GAO W, LIU Z, GUO Q, et al. The dark side of ubiquitous connectivity in smartphone-based SNS: an integrated model from information perspective[J]. Computers in human behavior, 2018, 84:185－193.
[53] WALID C. Once a user, always a user: enablers and inhibitors of continuance intention of mobile social networking sites[J]. Telematics and informatics, 2016, 33(4):1022－1033.
[54] HARRIS K J, HARRIS R B, CARLSON J R, et al. Resource loss from technology overload and its impact on work-family conflict: can leaders help? [J]. Computers in human behavior, 2015, 50:411－417.
[55] KHAN ML. Social media engagement: what motivates user participation and consumption on YouTube? [J]. Computers in human behavior, 2017, 66:236－247.
[56] SWAR B, HAMEED T, REYCHAV I. Information overload, psychological ill-being, and behavioral intention to continue online healthcare information search[J]. Computers in human behavior, 2017, 70:416－425.
[57] LUQMAN A, CAO X F, ALI A, et al. Empirical investigation of

Facebook discontinues usage intentions based on SOR paradigm [J]. Computers in human behavior, 2017, 70:544 – 555.
[58] PARTHASARATHY M, BHATTACHERJEE A. Understanding post-adoption behavior in the context of online services[J]. Information systems research, 1998, 9(4):362 – 379.
[59] LIN K M. Predicting Asian undergraduates' intention to continue using social network services from negative perspectives[J]. Behaviour & information technology, 2015, 34(9):882 – 892.
[60] HAN B. Social media burnout: definition, measurement instrument, and why we care[J]. Journal of computer information systems, 2016,58(2):122 – 130.
[61] CHEN W, LEE K H. Sharing, liking, commenting, and distressed? The pathway between Facebook interaction and psychological distress[J]. Cyberpsychology behavior & social networking, 2013, 16(10):728.
[62] 季忠洋,李北伟,朱婧祎,等. 情感体验和感知控制双重视角下社交媒体用户倦怠行为机理研究[J]. 情报理论与实践,2019, 42(4):129 – 135.
[63] 张冕,鲁耀斌. 移动服务持续使用过程中促进因素和抑制因素的平衡研究[J]. 图书情报工作,2012,56(14):135 – 140.

作者贡献说明:

张敏:提出研究思路与实施方案,修订论文;
孟蝶:进行研究过程实施、文献资料收集处理及分析、论文写作;
张艳:协助论文修订。

Review of the Research on the Key Issues of Social Network Users' Intermittently Discontinuous Behavior

Zhang Min[1] Meng Die[1] Zhang Yan[2]
[1] School of Information Management, Wuhan University, Wuhan 430072
[2] School of Public Policy and Management, University of Chinese Academy of Sciences, Beijing 100049

Abstract: [**Purpose/significance**] Intermittently discontinuous behavior is an important part of the passive behavior of social network users. This paper makes an analysis of the research results at home and abroad, systematically sorts out its knowledge system and key issues of research in this field, and forecasts the future research trend accordingly, which can provide some reference for the follow-up academic research. [**Method/process**] With CNKI and Web of Science as the data sources, this paper obtains 54 representative research related to this fields through keywords retrieval, tracing retrieval and subject analysis, adopts the method of systematic review to integrate knowledge base through three key issues, including research topic, research theory and research method, and constructs the framework of normative research process based on this. [**Result/conclusion**] The study of users' intermittently discontinuous behavior in the context of social network is in the initial stage, and a large space remains for further study in terms of the subdivision degree of research topics, the richness of theory models and the diversity of research methods. Based on the interdisciplinary perspectives of information science, psychology, sociology, journalism and communication, it will be a future research trend to deeply explore the influencing factors and formation mechanism of social network users' intermittently discontinuous behaviour from the perspectives of two-way balance of promoting factors and inhibiting factors as well as comprehensive effect of external social environment and psychological and emotional experience.

Keywords: social network intermittently discontinue systematic review